

Regulamin pilotażu „Spotkanie poza placówką z przedstawicielem mBanku”

obowiązuje od 25.09.2026 r.



mBank.pl

Spis treści

1. Postanowienia ogólne	3
2. Poznaj definicje pojęć których używamy w regulaminie	3
3. Grupa klientów objęta pilotażem	5
4. Umawianie spotkania	5
5. Obecność osób trzecich	5
6. Zasady dotyczące miejsca spotkania.....	6
7. Identyfikacja i autoryzacja podczas spotkania	6
8. Zasady bezpieczeństwa podczas spotkania	6
9. Przypadki odmowy lub przerwania realizacji spotkania	7
10. Odpowiedzialność banku i klienta	7
11. Reklamacje.....	7
12. Zakres i zasady przetwarzania danych w trakcie pilotażu	7
13. Postanowienia końcowe	8

Załącznik:

„Lista produktów i procesów obsługiwanych poza placówką w ramach pilotażu”.

1. Postanowienia ogólne

- 1) Regulamin określa zasady uczestnictwa klientów w pilotażu.
- 2) Organizatorem pilotażu jest bank.
- 3) Pilotaż prowadzony jest w celu umożliwienia klientom spotkania osobistego z przedstawicielem banku poza placówką banku, z zachowaniem zasad bezpieczeństwa oraz poufności informacji objętych tajemnicą bankową (w tym danych osobowych).
- 4) W ramach pilotażu klient może skorzystać z obsługi poza placówką banku. Czynności dostępne w ramach pilotażu oraz modele ich realizacji określa załącznik nr 1 do regulaminu „Lista produktów i procesów obsługiwanych poza placówką w ramach pilotażu”.
- 5) Przed umówieniem terminu spotkania poza placówką przedstawiciel banku prześle klientowi regulamin pilotażu w formacie pdf na adres e-mail zarejestrowany w systemach banku.
- 6) Przed rozpoczęciem każdego spotkania poza placówką przedstawiciel banku przekaze klientowi dodatkowo regulamin pilotażu w formie papierowej.
- 7) Udział w pilotażu kończy się wraz zakończeniem spotkania poza placówką.
- 8) Regulamin obowiązuje od dnia 25.09.2026 r. do dnia 31 grudnia 2027 r.
- 9) Warunkiem udziału w pilotażu jest potwierdzenie przez klienta, że otrzymał regulamin, zapoznał się z jego treścią oraz zaakceptował warunki uczestnictwa w formie pisemnego oświadczenia.
- 10) Klient może również zapoznać się z innymi dokumentami, w których znajdzie informacje uzupełniające ten regulamin, są to:
 - a) regulamin obsługi klientów w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A. Uczestnik znajdzie w nim informacje o m.in.:
 - sposobach dostępu do produktów i usług, które oferujemy,
 - zasadach modernizacji, konserwacji i aktualizacji systemu bankowego,
 - obowiązkach klientów, które dotyczą aktualizacji danych,
 - jak bezpiecznie korzystać ze sposobów dostępu i jak składać oświadczenia, w tym dyspozycje,
 - czego klient potrzebuje, by otrzymywać od nas informacje.
 - b) regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A. Opisałiśmy w nim zasady, według których rozpatrujemy reklamacje.
- 11) Pozostałe regulaminy zamieszczamy na naszej stronie internetowej. Udostępniamy je również w placówkach.

2. Poznaj definicje pojęć których używamy w regulaminie

- 1) To jest spis określeń, które mają szczególne znaczenie w regulaminie.

Definicja	Wyjaśnienie
przedstawiciel banku	pracownik banku zatrudniony na podstawie umowy o pracę lub osoba świadcząca usługi na rzecz banku na podstawie odrębnej umowy
klient	pełnoletnia osoba fizyczna o pełnej zdolności do czynności prawnych lub firma, z którą bank zawarł umowę, biorąca udział w pilotażu

Definicja	Wyjaśnienie
bank	mBank S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Prostej 18 Dane rejestrowe: • KRS 0000025237, wpis do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego • NIP: 526-021-50-88 kapitał zakładowy, stan na 01.01.2026 r. kapitał zakładowy mBanku S.A. (w całości wpłacony) wynosi 170.103.364 złotych
dokument tożsamości	dowód osobisty, polski paszport lub mObywatel
model asysty	sposób obsługi, w którym klient samodzielnie realizuje czynności w serwisie transakcyjnym lub aplikacji mobilnej banku, w szczególności składa wnioski i dyspozycje, autoryzuje operacje oraz zatwierdza dokumenty. Rola przedstawiciela banku ogranicza się do udzielania wsparcia informacyjnego.
model zdalny	sposób obsługi, w którym przedstawiciel banku przygotowuje wniosek lub dokument w systemach banku, a klient samodzielnie zatwierdza wykonywane czynności przy użyciu mobilnej autoryzacji. Klient samodzielnie zapoznaje się z dokumentami udostępnionymi w serwisie transakcyjnym lub aplikacji mobilnej banku.
model dokumentowy	sposób obsługi, w którym czynności bankowe realizowane są z wykorzystaniem dokumentów papierowych. Klient może także przekazać przedstawicielowi banku dokumenty niezbędne do obsługi przez bank. Dokumenty te następnie są wykorzystywane do dalszej obsługi w placówce banku.
mobilna autoryzacja	sposób potwierdzania tożsamości lub oświadczeń klienta z wykorzystaniem aplikacji mobilnej.
pilotaż	obsługa klienta poza placówką banku w zakresie wskazanym w regulaminie
regulamin	ten regulamin
spotkanie poza placówką	spotkanie klienta z przedstawicielem banku realizowane poza placówką zgodnie z zasadami określonymi w regulaminie
nasza strona internetowa	strona banku. Pełny adres strony internetowej www.mbank.pl .
placówka	nasza jednostka organizacyjna, która prowadzi obsługę klientów. Dane teleadresowe naszych placówek znajdziesz na naszej stronie internetowej albo dowiesz się o nich w BOK.
BOK	Biuro Obsługi Klientów, czyli nasi konsultanci, z którymi porozmawiasz przez telefon, połączenie audio, wideo oraz czat.

- 2) Wyjaśnienia pozostałych określeń, którymi się posługujemy oraz informacje, które uzupełniają ten regulamin znajdziesz w innych naszych dokumentach, w tym tych, które wskazujemy w rozdziale 1.

3. Grupa klientów objęta pilotażem

- 1) W pilotażu mogą uczestniczyć:
 - a) klienci firmowi,
 - b) pełnoletnie osoby fizyczne posiadające pełną zdolność do czynności prawnych, które przed przystąpieniem do pilotażu przez 6 kolejnych miesięcy posiadały wpływ na wszystkie rachunki o łącznej kwocie miesięcznej nie niższej niż 10 000 zł, lub na moment przystąpienia do pilotażu wartość wszystkich aktywów klienta wynosiła co najmniej 100 000 zł.
- 2) W pilotażu mogą wziąć udział klienci, o których mowa w pkt.1 którzy:
 - a) mają aplikację mobilną banku,
 - b) mają aktywną mobilną autoryzację,
 - c) posiadają zarejestrowany w systemach banku dokument tożsamości, ważny przez co najmniej 30 dni od umówienia spotkania poza placówką,
 - d) potwierdzili swoją tożsamość w placówce banku lub za pośrednictwem kuriera,
 - e) posiadają obywatelstwo polskie.

4. Umawianie spotkania

- 1) Spotkanie poza placówką odbywa się:
 - a) na prośbę klienta,
 - b) z innego powodu, np. w sytuacji niedostępności placówki w czasie awarii lub remontu.
- 2) Spotkanie poza placówką banku może zostać umówione:
 - a) w placówce banku,
 - b) podczas nagrywanej rozmowy telefonicznej, pod warunkiem, że klient potwierdził swoją tożsamość przy użyciu mobilnej autoryzacji,
 - c) podczas rozmowy wideo przedstawiciela banku z klientem,
 - d) podczas wcześniejszego spotkania przedstawiciela banku z klientem poza placówką.
- 3) Spotkanie poza placówką musi odbyć się maksymalnie w ciągu 30 dni od daty jego umówienia.
- 4) Spotkania poza placówką mogą odbywać się wyłącznie od poniedziałku do piątku, w godzinach pracy placówki.
- 5) Podczas nagrywanej rozmowy telefonicznej przedstawiciel banku, który będzie prowadził spotkanie podaje swoje imię i nazwisko i wysyła powiadomienie w aplikacji mobilnej.
- 6) Potwierdzenie danych przedstawiciela banku podczas rozmowy telefonicznej stanowi element weryfikacji przedstawiciela przed spotkaniem.
- 7) Przed spotkaniem, podczas nagrywanej rozmowy telefonicznej, przedstawiciel banku potwierdza z klientem:
 - a) termin spotkania,
 - b) miejsce spotkania,
 - c) zakres planowanej obsługi w ramach pilotażu.

5. Obecność osób trzecich

- 1) W spotkaniu poza placówką nie mogą uczestniczyć osoby trzecie.

- 2) Jeżeli spotkanie dotyczy klienta firmowego, mogą w nim uczestniczyć wyłącznie osoby, które przedstawiciel banku zweryfikował w systemach banku jako uprawnione do reprezentowania klienta.
- 3) Jeżeli spotkanie odbywa się w miejscu zamieszkania klienta, mogą być w nim obecne osoby wchodzące w skład gospodarstwa domowego (np. mąż/żona, dzieci, rodzice). Domownicy nie mogą uczestniczyć w spotkaniu oraz ingerować w przebieg spotkania.

6. Zasady dotyczące miejsca spotkania

- 1) Spotkanie poza placówką banku może odbyć się wyłącznie w miejscu zapewniającym:
 - a) poufność rozmowy,
 - b) zachowanie zasad bezpieczeństwa oraz poufności informacji objętych tajemnicą bankową (w tym danych osobowych) i zawodową,
 - c) bezpieczeństwo dla zdrowia lub życia klienta i przedstawiciela banku.
- 2) Spotkanie może odbywać się wyłącznie:
 - a) w miejscu zamieszkania klienta,
 - b) w miejscu pracy klienta,
 - c) w siedzibie firmy klienta.

7. Identyfikacja i autoryzacja podczas spotkania

- 1) Przed rozpoczęciem spotkania klient jest zobowiązany do okazania ważnego dokumentu tożsamości, zarejestrowanego w systemach banku. Przedstawiciel banku weryfikuje tożsamość klienta oraz autentyczność dokumentu przy wykorzystaniu narzędzi i rozwiązań stosowanych przez bank.
- 2) Po rozpoczęciu spotkania poza placówką, w obecności przedstawiciela banku, klient otrzymuje w aplikacji mobilnej powiadomienie mobilnej autoryzacji. W ramach autoryzacji klient:
 - a) potwierdza imię i nazwisko przedstawiciela banku, z którym odbywa spotkanie,
 - b) wyraża zgodę na realizację spotkania,
 - c) potwierdza, że miejsce spotkania zapewnia odpowiednie warunki poufności.

8. Zasady bezpieczeństwa podczas spotkania

- 1) Przedstawiciel banku nigdy:
 - a) nie prosi o podanie haseł, PIN-u lub kodów autoryzacyjnych,
 - b) nie przyjmuje gotówki,
 - c) nie wykonuje przelewów w imieniu klienta,
 - d) nie korzysta z urządzeń klienta,
 - e) nie świadczy usług doradztwa inwestycyjnego.
- 2) Klient nie powinien:
 - a) udostępniać danych logowania przedstawicielowi banku,
 - b) pozostawiać swojego urządzenia bez nadzoru podczas aktywnej sesji logowania do systemów banku,
 - c) realizować czynności bankowych w obecności nieuprawnionych osób trzecich.
- 3) Spotkania realizowane poza placówką odbywają się z zachowaniem obowiązujących w banku zasad dotyczących zapobiegania konfliktowi interesów.
- 4) Spotkania poza placówką realizowane są z zachowaniem zasad wynikających z obowiązujących w banku regulacji wewnętrznych dotyczących zapobiegania korupcji. Przedstawiciel banku nie może przyjmować od klienta gotówki, prezentów, korzyści majątkowych ani innych świadczeń związanych z realizacją spotkania.

9. Przypadki odmowy lub przerwania realizacji spotkania

Przedstawiciel banku może odmówić realizacji lub przerwać spotkanie poza placówką w szczególności, gdy:

- a) miejsce spotkania nie zapewnia odpowiednich warunków bezpieczeństwa,
- b) klient nie przejdzie wymaganej weryfikacji jego tożsamości,
- c) klient nie potwierdzi powiadomienia mobilnej autoryzacji,
- d) istnieje podejrzenie nadużycia lub działania o charakterze fraudowym, tj. działania, które mogą wskazywać na próbę popełnienia oszustwa, wyłudzenia, manipulacji osób trzecich i nieuprawnionego dostępu do usług banku lub innego nadużycia skutkującego ryzykiem poniesienia szkody przez klienta lub bank.
- e) zachowanie uczestników spotkania stwarza zagrożenie dla zdrowia lub życia uczestników spotkania,
- f) wystąpi problem techniczny uniemożliwiający bezpieczną realizację pilotażu,
- g) w spotkaniu chcą uczestniczyć osoby trzecie.

10. Odpowiedzialność banku i klienta

- 1) Bank odpowiada za realizację pilotażu zgodnie z zasadami opisanymi w tym regulaminie.
- 2) Bank nie odpowiada za skutki:
 - a) udostępnienia przez klienta danych logowania osobom trzecim,
 - b) działania urządzeń lub usług telekomunikacyjnych pozostających poza kontrolą banku,
 - c) niewłaściwego zabezpieczenia urządzenia klienta.
- 3) Klient odpowiada za:
 - a) zachowanie poufności danych logowania, szczególnie w trakcie ich wprowadzania na swoim urządzeniu podczas spotkania poza placówką banku,
 - b) prawidłowe działanie swojego urządzenia wykorzystywanego w trakcie pilotażu,
 - c) dokonywane w trakcie pilotażu czynności.

11. Reklamacje

- 1) Reklamacje, które dotyczą pilotażu klient może składać zgodnie z „Regulaminem przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A.” dostępnym pod adresem: [mBank reklamacje](https://www.mbank.pl/pomoc/reklamacje/dla-klienta-detalicznego/) (pełny adres: <https://www.mbank.pl/pomoc/reklamacje/dla-klienta-detalicznego/>).
- 2) Informacje dotyczące sposobu składania reklamacji dostępne są:
 - a) na naszej stronie internetowej,
 - b) w placówkach,
 - c) BOK.

12. Zakres i zasady przetwarzania danych w trakcie pilotażu

- 1) Administratorem danych osobowych klientów uczestniczących w pilotażu jest bank.
- 2) Funkcję Inspektora ochrony danych osobowych pełni przedstawiciel banku, z którym uczestnicy mogą skontaktować się pod adresem: Inspektordanychosobowych@mbank.pl.
- 3) Bank będzie przetwarzać dane klientów uczestniczących w pilotażu w celu jego przeprowadzenia oraz na wypadek ewentualnego postępowania reklamacyjnego.
- 4) Dane osobowe klientów uczestniczących w pilotażu bank otrzymał bezpośrednio od nich.

- 5) Bank przetwarza dane klientów uczestniczących w pilotażu na podstawie ich zgody na spotkanie z przedstawicielem banku poza placówką.
- 6) Za pośrednictwem BOK lub w placówkach bankowych klienci:
 - a) mają prawo do dostępu i sprostowania swoich danych osobowych oraz ich przeniesienia;
 - b) mogą żądać ich usunięcia, ograniczenia lub wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania.
- 7) Klienci mają prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego w zakresie ochrony swoich danych w sposób wskazany na stronie internetowej organu nadzorczego pod adresem www.uodo.gov.pl.
- 8) Więcej informacji na temat zasad przetwarzania danych osobowych, w tym uprawnień uczestników, można znaleźć na stronie [mBanku w zakładce RODO](http://mBanku.wzakladce.RODO) (pełny adres strony internetowej: <https://www.mbank.pl/rodo/>).

13. Postanowienia końcowe

- 1) Regulamin wraz z załącznikiem „Lista produktów i procesów obsługiwanych poza placówką” stanowi jedyny dokument określający zasady realizacji pilotażu.
- 2) W zakresie nieuregulowanym w niniejszym regulaminie zastosowanie mają odpowiednie regulaminy i inne dokumenty obowiązujące w banku, których aktualna treść dostępna jest na naszej stronie internetowej.

Dane rejestrowe banku:

mBank S.A. z siedzibą w Warszawie ul. Prosta 18, 00-850 Warszawa, zarejestrowany przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000025237, posiadający numer identyfikacji podatkowej NIP: 526-021-50-88, o wpłaconym w całości kapitale zakładowym, którego wysokość wg stanu na dzień 01.01.2026 r. wynosi 170.103.364 złote.